

湖州长护险交出创新答卷

从覆盖到深耕,托起万千失能家庭新希望

在湖州,2026年第一缕阳光洒向太湖与街巷的烟火日常,也温柔地照进了那些曾经面临照护压力的家庭。

吴兴区八里店西山社区,90后护理员李宁宁正为偏瘫的林阿姨进行晨间护理,动作轻柔专业。而在三年前,这个家庭还深陷“一人失能、全家失衡”的困境:高昂费用、精力耗竭、工作与照护难以兼顾……

湖州自2023年在吴兴区率先试点长期护理保险制度,至2025年1月1日实现全域覆盖,成为浙江省内非试点地区中最早织就全域“安全网”的城市。无论城乡,符合条件的失能者都能平等获得制度支持。

数字诠释重量:截至2025年底,湖州长护险参保超300万人,定点机构128家,从业人员2600余名,累计服务近300万小时,为家庭减负9477万元,群众满意率99.76%。它托起的不仅是失能者的尊严,更是家庭的希望。

湖州的探索不止于“覆盖”。通过服务流程再造、“人防+技防”智慧监管、培育专业市场,这场“湖州实践”的核心价值,在于以地方自主创新,为中国长护险如何从“有”到“优”、如何可持续“深耕”基层,提供了可复制、可推广的鲜活样本。

■ 张笑言 王晨曦

制度创新 协同做“加法”负担做“减法”

任何一项民生政策的落地,首先需要在体制内部实现有效衔接与协同。

长护险试点初期,湖州也曾有需要解决的问题:失能评估归医保,自理能力筛查在民政,残疾人评定属残联。由于各部门评价标准不尽相同,管理职能相对分散,群众申领时可能遇到流程衔接上的不便。

湖州以群众“一件事”视角重塑内部逻辑。2024年,湖州启动“多评合一”改革,将分散评估整合为“一次上门、联合评估”。由医保部门牵头,联合民政、残联等部门,共同建立评估专家库,统一失能等级评估标准。如今,家属通过“浙里办”提交一次申请,即可启动联合评估。评估专家、工作人员、家属及村社代表共同参与,一次上门完成评估,评估结果在多部门间互认。

湖州市医保局相关负责人解释,通过为部门协同做“加法”,为群众负担做“减法”,为服务精准做“乘法”,实现了有限公共资源的精准投放和协同增效。改革后,评估周期从平均45天缩短至20天,群众提交材料减少70%,符合条件的失能人员能及时纳入保障范围。

在服务端,湖州创新推出“基础服务包+个性化清单”。每位失能人员在评定等级后,会获得包含清洁、进食等基础项目的服务包,同时可在一份涵盖康复训练、心理疏导、辅具租赁等数十项服务的“菜单”中自主勾选。在长兴县和平镇,93岁的杨绍元老人因中风失能多年,家庭照护负担沉重。长护险全域实施后,不仅减轻了家庭的经济压



在湖州市首届长护险护理服务技能大比武中获得第一的95后长护师



湖州长护险智能管理平台

力,专业护理员李守玉每周还会三次上门,提供血压测量、擦浴、康复练习等服务。“老伴精神好多了,我这颗心也放下了。”杨绍元妻子的朴实话语,是长护险效能最温暖的验证。

针对随子女异地居住的失能老人,

湖州于2025年5月创新推出“南浔—桐乡”跨区域服务互认与直接结算试点。

随子女居住外地的湖州籍失能人员,可在当地定点机构直接享受服务并结算。“政策跟着人走,解决了我们的现实难题。”一位家属感慨。

制度搭台后,如何确保数万次居家

服务真实、规范?湖州的答案是:将全生态“迁移”云端,以“无形之眼”实现“全程可信”。



评估专家上门评估

在湖州市长护险服务保障中心,“长护险智能管理平台”大屏上,全市长护险运行数据每1分钟滚动更新一次:服务项目总量1068.58万个、累计工单完成量156.19万个、满意度高达99.76%……这个集申报、评估、服务、结算、监管于一体的平台,如同长护险的“智慧大脑”,实现了全流程在线化、数据化。

在德清县武康街道,护理员小陈每次服务都携带智能终端。抵达服务对象家门口,终端自动通过蓝牙信标打卡,记录精确到米级的服务位置。服务全程,终端保持录音状态,音频实时上传云端。

“这不是不信任,而是为了更专业的信任。”平台技术人员解释道,“我们训练的AI语音模型,能自动识别护理过程中关键动作是否完成、沟通是否到位。比如为失能老人翻身,系统会识别‘翻身’‘注意压力点’等关键词及完成时间间隔。”这套系统将服务质量从“不可见”变为“可核查”。

密密麻麻的红、绿、黄三色光点布满湖州地图,直观呈现“今日谁未服务、谁在服务中、谁已完成”的动态态势。工作人员介绍,平台对每日工单实行“红黄绿”三色动态管理:红色(未服务)、黄色(已服务)、绿色(服务中)。监管人员可随时在“绿色”工单中随机抽取,按照系统提供的精准定位,“不发通知、不打招呼、不听汇报、不用陪同接待、直奔基层、直插现场”

进行突击检查。

“上个月,系统预警一个服务点连续1小时显示‘服务中’却无任何操作录音。”监管人员回忆,“我们立即远程联系并安排附近巡查员上门,发现是护理员终端故障,及时干预避免了服务纠纷。”检查结果直接与机构信用评级、结算支付挂钩,形成强大的闭环约束。

评估环节同样智慧赋能。湖州组建了由具备专业技术职称人员组成的评估专家库,按照评估专家、评估工作人员、家属或监护人和村(社区)工作人员“四方在场”原则,开展上门评估。评估专家运用“望闻问切”评估法,确保公开透明,由系统直接生成评估结果,实现人员“零次跑”。同时,创新引入AI大模型技术。评估专家上门时,系统通过语音识别实时分析受评者及家属对问题的回应,结合病史数据,智能生成失能等级预判建议,供专家参考。AI大模型则作为“第二评估员”,通过语音分析、病史数据,智能生成失能等级预判建议供专家参考,使评估争议率下降35%。该机制已评估13919人,当前服务11353人,累计受益90824人。

生态培育 激活银发经济新动能

湖州的长远眼光,在于将长护险定位为撬动银发产业、培育经济新动能的战略支点,推动“民生”与“经济”良性循环。

在全省首个“长护险产业园”内,政策试点、服务集成、科技应用与人才培

养协同发展。园区已落户机构112家,汇聚持证护理员3700人,并引进智能辅具研发企业。一家企业负责人说:“长护险的稳定支付,给了我们研发投入的底气。”

职业化进程同步加速。湖州市构建了“培训—考核—星级评定—薪酬挂钩”的完整职业发展体系,一方面与本地4所职业院校合作开设订单班,另一方面,积极探索通道式职业等级提升路径和阶梯式支付模式。

比如,发布全省首个长护险服务机构与人员等级评定地方标准,对定点机构实施动态信用管理,定期公布服务质量评价,并将结果与机构签约、支付、退出等机制关联,推动服务市场向规范、优质方向发展;长期照

护师的报酬与其星级、服务难度、客户评价直接关联。

同时,湖州在全省首创“长护之家”服务模式。24个“长护之家”,既可作为护理员培训、交流的场所,也为群众提供政策咨询、应急支持与健康科普服务,将专业照护支持延伸至社区,构筑起“家门口”的照护服务支撑点。

这一系列举措,正悄然改变着行业的从业结构与面貌。以浙江长护健康养老有限公司湖州分公司为例,64名护理员中,“90后”已占15席,年轻面孔不再是“凤毛麟角”。2025年12月27日,由湖州市医保局组织的湖州首场长期照护师职业资格认定考试举行,191名护理服务从业人员参加,平均年龄34岁,最小的刚刚20岁,大专以上学历占比近90%。

为满足多样化需求,湖州市医保局与人保财险湖州市分公司合作,在全省率先创新推出了普惠型补充护理保险,实现与基本长护险的“无缝衔接”。已享受基本险的群众参保后,可直接增加服务次数或升级服务项目。家住吴兴区的吕女士为父母购买了这份年保费数百元的补充险:“基础保障就像‘吃饱’,补充险让我们能‘吃好’,比如增加中医康复、认知症专业照护等项目。”产品推出已四个多月,参保人数即超1000人,验证了市场对个性化、多样化照护服务的真实需求。

随着老龄化加深,长期护理已成紧迫的“国家考题”。湖州用三年完成从制度覆盖、数字监管到产业培育的“三级跳”,其底层逻辑清晰:以系统思维替代碎片化管理,以数字信任重构监管效能,以市场生态激活可持续未来。

“长护险的最终目的,不仅是延长生命的长度,更是提升生命的质量,让失能者也能有尊严、有保障地生活。”湖州市医保局负责人说。湖州实践证明,当制度设计以人民的需求为出发点,勇于创新、善用技术、激活市场,就能托举起更多家庭安稳的未来。



湖州市长护产业园

图片由湖州市医保局提供

倡导绿色环保 坚持低碳出行



• 公益广告 •